

دور الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في تطوير إدارة الوثائق بالمؤسسات المصرفية
دراسة ميدانية بإدارة المتابعة وتحصيل الديون بمصرف الجمهورية

أ . سامر سالم الأحرش
طالب دكتوراه ، دراسات المعلومات / الاكاديمية الليبية
مُدير عام المكتبات والمطبوعات / جامعة الجفارة
Samersalem818181@gmail.com

الملخص
يشـــهد القطاع المصـــرفي تحولات جذرية بفعل التطورات المتســـارعة في مجالي الذكاء الاصـــطناعي والتحول الرقمي، مما يفرض إعادة النظر في أساليب إدارة الوثائق التقليدية.
يهدف هذا البحث إلى اســتقصــاء أثر هذه التقنيات الحديثة في تحســين كفاءة إدارة الوثائق داخل المؤســســات المصــرفية، مع التركيز على دراســة ميدانية أجريت بإدارة تحصــيل الديون في مصــرف الجمهورية ، اعتمدت الدراســة على منهج وصــفي تحليلي، مدعومًا بأدوات بحث ميدانية شــملت مقابلات واســتبيانات موجهة للعاملين بالإدارة المعنية .
بيّنت الدراسة أن التحول الرقمي لا يقتصر على تحديث البنية التكنولوجية، بل يشمل إعادة تشكيل الثقافة التنظيمية بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي .
ويوصــي البحث بضــرورة تبني اســتراتيجية متكاملة لتفعيل الذكاء الاصــطناعي في إدارة الوثائق، تشــمل التدريب المســتمر للكوادر، وتحديث الأنظمة، وتطوير الســياســات الداخلية بما يضــمن تحقيق أقصــى اســتفادة من هذه التقنيات، ويعزز من قدرة المؤسسات المصرفية على التكيف مع بيئة العمل المتغيرة.

الكلمات المفتاحية ـــــــــــــــــــ
الذكاء الاصطناعي ، التحول الرقمي ، إدارة الوثائق ، الأرشيف الرقمي

The banking sector is undergoing radical transformations due to the rapid advancements in artificial intelligence and digital transformation, necessitating a reevaluation of traditional document management methods.

This research aims to investigate the impact of these modern technologies on improving the efficiency of document management within banking institutions, focusing on a field study conducted at the Debt Collection Department of Al-Jumhouria Bank. The study adopted an analytical descriptive approach, supported by field research tools including interviews and questionnaires directed at the department's employees.

The study revealed that digital transformation is not limited to technological infrastructure upgrades but also involves reshaping organizational culture to align with the demands of the digital age.

The research recommends adopting an integrated strategy to implement artificial intelligence in document management, encompassing continuous staff training, system updates, and the development of internal policies to maximize the benefits of these technologies. This approach would enhance the ability of banking institutions to adapt to the evolving work environment.

المقدمة

يشكل الذكاء الاصطناعي (AI) حجر الزاوية في إعادة هندسة عمليات إدارة الوثائق، خاصة في القطاع المصرفي الذي يعتمد على كميات ضخمة من البيانات المالية والقانونية والعقود.

تتيح تقنيات الذكاء الاصطناعي تحويل الأرشيف الورقي والرقمي التقليدي إلى نظام ذكي قادر على التصنيف الآني، التحليل الدقيق، والاسترجاع الآمن، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويعزز الكفاءة التشغيلية.

ويشهد العصر الحالي تطورًا متسارعًا في التقنيات الرقمية، حيث أصبح الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي ركيزتين أساسيتين في تحسين العمليات المؤسسية، خاصة في القطاع المصرفي الذي يعتمد على كميات هائلة من الوثائق والمعاملات الورقية والإلكترونية.

تبرز أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على كيفية استغلال هذه التقنيات لتعزيز إدارة الوثائق واسترجاعها بكفاءة، مما ينعكس إيجابًا على أداء المؤسسات المصرفية.

يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على الدور المتنامي للذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في تطوير إدارة الوثائق داخل المؤسسات المصرفية، ومن خلال الدراسة الميدانية في إدارة تحصيل الديون بمصرف الجمهورية، سعينا إلى معرفة هل يتم التعامل بأدوات الذكاء الاصطناعي داخل هذه الإدارة ، وهل يتم تطبيق التحول الرقمي بالشكل الذي من شأنه تحقيق الأهداف المرجوة ، والكشف عن التحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي في بيئة مصرفية تقليدية.

1- مشكلة الدراسة :

تواجه المؤسسات المصرفية تحديات كبيرة في إدارة الوثائق، مثل ، صعوبة استرجاع المعلومات بسرعة بسبب الكم الهائل من البيانات ، وارتفاع تكاليف التخزين الورقي والمخاطر الأمنية ، وكذلك عدم كفاءة الأنظمة التقليدية في تصنيف الوثائق آليًا ، والحاجة إلى تعزيز الأمان الرقمي مع التحول نحو البيئات الإلكترونية.

لذا، تتساءل الدراسة :كيف يمكن للذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي أن يُحسنا إدارة الوثائق واسترجاعها في إدارة تحصيل الديون بمصرف الجمهورية؟

2- أهداف البحث

- تقييم واقع إدارة الوثائق في المؤسسات المصرفية (دراسة حالة: مصرف الجمهورية).
- تحليل دور الذكاء الاصطناعي في أتمتة تصنيف الوثائق واسترجاعها.
- تحديد تأثير التحول الرقمي على كفاءة عمليات الأرشيف المصرفي.
- تقديم توصيات لتحسين سياسات إدارة الوثائق باستخدام التقنيات الحديثة

3 - أهمية البحث

أكاديمياً :إثراء الأدبيات حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.

عملياً :مساعدة البنوك على تبني حلول رقمية فعالة لتخفيض التكاليف وزيادة الإنتاجية.

4- منهجية الدراسة

لتقصـــي واقع إدارة الوثائق التقليدية والإلكترونية في إدارة تحصـــيل الديون، تم اعتماد منهج وصـــفي تحليلي قائم على جمع البيانات الميدانية من خلال استبيان مُعدّ خصيصاً لهذا الغرض.
وقد تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المصممة لمعرفة واقع آلية إدارة الوثائق ، ومدى ملاءمتها للاحتياجات الفعلية المتعلقة بالحفظ والتنظيم والتوثيق .
استهدف الاستبيان موظفي الإدارة المسؤولين عن الوثائق والأرشيف ، والذين يشغلون مناصب إشرافية من فئة مدير فرعي.
إلا أن الملاحظة الميدانية كشـفت أن جُل موظفي الإدارة لا يمتلكون تخصـصـاً أكاديمياً أو عملياً في مجال إدارة الوثائق والأرشيف، مما قد يؤثر على دقة البيانات المستخلصة.
وبناءً عليه تم بلورة الاستبانة بطريقة مُبسطة ولم نتعامل بمصطلحات خاصة ودقيقة بعلم التوثيق والأرشفة .

الدراسات السابقة

- ☐ (سناء أرطباز ، 2022) ، أثر استخدام تطبيقات الذكاء الإصطناعي علي تحسين أداء المؤسسة ، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي ، العدد 3 ، المجلد 9 .

أهم النتائج التي توصلت لها الباحثة :

- الذكاء الاصطناعي يتيح فرصة كبيرة للمؤسسة لتحسين أدائها .
- أصبحت هذه التقنية جزء أساسي من العمل وكل يوم يشهد توسع أكثر .
- إن الدعم المالي والتنظيمي ساهم في دفع نمو الذكاء الاصطناعي .

- ☐ (محمد الشـريف ، حسـني أبو القاسم ، 2024) ، أثر تطبيق التحول الرقمي في المصـارف الإسـلامية الليبية علي تطوير مهنة المحاسـبة والمراجعة ، كتاب أبحاث مؤتمر النظام المصـرفي الليبي نحو رؤية مستقبلية للتطور ، بنغازي ، اصدارات مصرف ليبيا المركزي .

أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة :

- الخدمات الالكترونية تحقق العديد من الفوائد والمزايا .
- ضرورة تبني معايير دولية ومعايير وطنية لإدارة مخاطر الخدمات الالكترونية .

أما التوصيات التي وصت بها الدراسة :

- زيادة الاهتمام بنشر استخدام الخدمات الالكترونية ، لما لها من تأثير ربحي .
- الحث علي وضع إطار تشريعي لحماية المعلومات .
- تكثيف الحملات الإعلامية التي تهدف الي التعريف بالخدمات الإلكترونية .

- ☐ (ياســمين حســين عباس ، 2024) ، أثر تطبيقات الذكاء الإصــطناعي علي انتاج البحث العلمي في الجامعات ، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية حازان ، المجلد 4 ، عدد 11 .

نوهت الدراسة الي ان هدف الذكاء الاصطناعي هو تمكين الآلات من تقليد الافكار والسلوكيات البشرية بما في ذلك التعلم والتنبؤ .
وقد هدفت الدراسة الي تسليط الضوء علي تعزيز استخدام ادوات الذكاء الإصطناعي في مجالات الحياة .
وتري الباحثة أن اســتخدام أدوات الذكاء الاصــطناعي في ظل الالتزام بقواعد النزاهة والأخلاقيات هو استخدام عادي ، وان استخدام أدوات الذكاء الإصطناعي لا يُلغي طرق البحث الأخرى ، كذلك أدوات الذكاء الإصطناعي هي أدوات مساعدة ومفيدة لإنجاز العمل .

الإطار النظري

1- المحور الاول : الذكاء الاصطناعي .

1.1 . ماهية الذكاء الاصطناعي

ظهر مصطلح "الذكاء الاصطناعي" لأول مرة عام 1955 على يد جون مكارثي، أستاذ الرياضيات في كلية دارتموث، الذي وصفه بأنه "علم وهندسة صنع الآلات الذكية"ومنذ ذلك الحين، شهد هذا المجال تطورًا متسارعًا وامتدادًا واسعًا في مختلف التخصصات المعرفية .

فقد بدأ علماء الاجتماع والقانون في دراسة الأبعاد الأخلاقية والتنظيمية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي، في حين انكبّ علماء الحاسوب على تطوير خوارزميات التعلم العميق والنماذج المتقدمة.

أما الباحثون في مجالات الإدارة، فقد ركزوا على تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على المؤسسات وصناع القرار، خاصة في ظل عالم يتسم بترابط متزايد وتعقيد مستمر . (أرطباز، 2022) [1]

يُعرّف الذكاء الاصطناعي بأنه فرع من علوم الحوسبة يُعنى بتصميم وتطوير أنظمة قادرة على محاكاة جوانب الإدراك البشري، مثل الفهم، والتعلم، والتخطيط، واتخاذ القرار، والتفاعل اللغوي.

ويُعد هذا المجال من الركائز الأساسية للعلوم المعرفية، حيث يعتمد على نماذج رمزية وشبه رمزية، ويستفيد من تقنيات معالجة اللغات الطبيعية، ورؤية الحاسوب، والنظم التكيفية والتطورية .

تتميز برمجة الذكاء الاصطناعي عن البرمجة التقليدية في منهجية التطوير؛ إذ لا تنطلق من مواصفات رسمية جامدة، بل تعتمد على التجريب العملي والتفاعل مع المشكلات الواقعية، مما يجعلها أكثر مرونة في التعامل مع البيئات المعقدة وغير المتوقعة .وفي سياق الأرشيف والتوثيق، يكتسب الذكاء الاصطناعي أهمية متزايدة من خلال قدرته على:

- تحليل المحتوى الأرشيفي باستخدام تقنيات التعلم الآلي لاستخلاص الأنماط والمعلومات الدلالية.
- تصنيف الوثائق تلقائيًا بناءً على محتواها وسياقها، مما يُسهم في تحسين الوصول إلى المعلومات.
- معالجة اللغة الطبيعية لفهم النصوص التاريخية أو الإدارية، وتسهيل البحث الذكي داخل قواعد البيانات.
- اكتشاف العلاقات بين الوثائق وربطها سياقيًا، بما يعزز من قيمة المحتوى الأرشيفي ويُسهل إعادة استخدامه.
- دعم عمليات التقييم والترميم الرقمي للوثائق من خلال نماذج تنبؤية تعتمد على خصائص المادة الأرشيفية.

كما يُمكن للذكاء الاصطناعي أن يُسهم في إدارة التراكم المعرفي داخل المؤسسات، من خلال بناء أنظمة معرفية قادرة على التعلم المستمر من البيانات الأرشيفية، وتقديم توصيات مبنية على التحليل السياقي والتاريخي.

إن دمج الذكاء الاصطناعي في قطاع الأرشيف والتوثيق لا يُعد مجرد تطور تقني، بل يمثل تحولًا نوعيًا في كيفية فهم وإدارة المعلومات التاريخية والإدارية، ويُسهم في تعزيز الحوكمة المعلوماتية وضمان استدامة المعرفة المؤسسية. (هني ليديا ، 2024 م) [2]

2.1. تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الوثائق المصرفية

يشهد العصر الرقمي تطورات متسارعة في تقنيات الذكاء الاصطناعي(AI) ، والتي أصبحت تلعب دورًا محوريًا في تحسين عمليات إدارة الوثائق والأرشيف.

تُسهم هذه التقنيات في تعزيز الكفاءة التشغيلية، ورفع مستوى الدقة، وتقليل التكاليف المرتبطة بالإدارة اليدوية.

تهدف هذه الدراسة إلى استعراض أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في هذا المجال، مع تحليل تأثيرها على عمليات الفهرسة، التصنيف، البحث، والأرشفة الذكية.

أ- الفهرسة الذكية باستخدام معالجة اللغة الطبيعية(NLP)

تُعد الفهرسة الآلية أحد أبرز التطبيقات التي يعتمد عليها الذكاء الاصطناعي في تنظيم الوثائق. من خلال استخدام تقنيات معالجة اللغة الطبيعية(Natural Language Processing - NLP) ، يمكن تحليل المحتوى النصي

تلقائيًا، وتحديد المفاهيم الرئيسية، وتصنيف الوثائق بناءً على موضوعاتها أو سياقها ، تُقلل هذه الآلية الاعتماد على الفهرسة اليدوية، مما يحد من الأخطاء البشرية ويوفر وقتًا كبيرًا في العمليات الأرشيفية. (Suleiman& Awajan ,2020)[(3)]

ب- التعرف الضوئي على الحروف (OCR) .

يُستخدم التعرف الضوئي على الحروف (Optical Character Recognition - OCR) المدعوم بالذكاء الاصطناعي لتحويل الوثائق الورقية أو الصور إلى نصوص رقمية قابلة للبحث والمعالجة. تتميز النماذج الحديثة بقدرتها على التعرف على أنماط الكتابة اليدوية والخطوط التاريخية، مما يُسهِّل أرشفة الوثائق القديمة والمخطوطات كما تُسهم هذه التقنية في تحسين إمكانية الوصول إلى المحتوى الأرشيفي وتحويله إلى صيغ قابلة للتحليل الآلي. (ميلود بن حاج ، 2022)[4]

ت- البحث الذكي باستخدام الذكاء الاصطناعي

يُمكّن الذكاء الاصطناعي المستخدمين من تنفيذ عمليات بحث متقدمة باستخدام اللغة الطبيعية، حيث يُمكن صياغة استعلامات مثل "إظهار جميع العقود المبرمة في عام 2015"، فيقوم النظام بتحليل الطلب واسترداد النتائج ذات الصلة بدقة عالية، بالإضافة إلى ذلك، يدعم الذكاء الاصطناعي البحث السياقي، الذي يعتمد على فهم المعنى الكامن خلف المصطلحات وليس فقط المطابقة الحرفية للكلمات المفتاحية.

ث- التصنيف التلقائي للوثائق

يعتمد التصنيف الآلي للوثائق على خوارزميات التعلم الآلي (Machine Learning) التي تُحدد نوع الوثيقة (عقود، تقارير، مراسلات، إلخ) وتصنفها تلقائيًا ضمن الفئات المناسبة و تُستخدم هذه التقنية على نطاق واسع في المؤسسات التي تتعامل مع أعداد كبيرة من الوثائق يوميًا، مما يُحسّن كفاءة التنظيم ويقلل من التدخل البشري. (أمل محمد البدو ، 2024)[5]

ج- اكتشاف التكرار والتشابه بين الوثائق :

تُساعد خوارزميات الذكاء الاصطناعي في الكشف عن الوثائق المكررة أو المتشابهة، مما يُسهم في تحسين إدارة التخزين وتقليل الفوضى الأرشيفية. تُقدم بعض الأنظمة اقتراحات تلقائية لدمج الوثائق المتشابهة أو حذف النسخ الزائدة، مما يُعزز كفاءة قواعد البيانات .

ح- تحليل المحتوى واتخاذ القرارات :

يُمكن للذكاء الاصطناعي تحليل المحتوى النصي للوثائق لاستخراج معلومات حاسمة مثل المواعيد النهائية، البنود القانونية، أو البيانات المالية .تُستخدم هذه القدرات في دعم عمليات اتخاذ القرار بناءً على تحليل البيانات الأرشيفية، مما يُسهم في تعزيز الإنتاجية وضمان الدقة .

خ- تعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات :

يُوفر الذكاء الاصطناعي طبقة أمان متقدمة من خلال مراقبة أنماط الوصول إلى الوثائق والكشف عن أي نشاط غير اعتيادي قد يشير إلى محاولات اختراق. كما يُمكن للنظم الذكية تطبيق سياسات التحكم في الوصول بناءً على تصنيف الوثيقة ومستوى صلاحيات المستخدم .

د- الأرشفة التنبؤية :

تعتمد الأرشفة التنبؤية على خوارزميات الذكاء الاصطناعي التي تُحلل أنماط استخدام الوثائق وتتنبأ بتلك التي تحتاج إلى أرشفة بناءً على معايير زمنية أو موضوعية .تُسهم هذه الآلية في الحفاظ على الأرشيف منظمًا دون الحاجة إلى تدخل مستمر من المسؤولين .

من خلال توظيف تقنيات مثل معالجة اللغة الطبيعية، التعلم الآلي، والبحث الذكي، يُمكن تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والدقة في العمليات الأرشيفية، ومع ذلك تظل هناك تحديات تتعلق بخصوصية البيانات وتكامل الأنظمة، مما يتطلب مزيدًا من البحث والتطوير في هذا المجال. (عزة موسي ، 2024)[6]

2- المحور الثاني : التحول الرقمي .

1.2. مفهوم التحول الرقمي :

يُمثِّل التحول الرقمي استجابة استراتيجية شاملة تعتمدها المؤسسات المالية لإعادة هندسة عملياتها التشغيلية، وتعزيز تجربة العملاء، ومواءمة أنشطتها مع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية المعاصرة.
وعلى عكس الرقمنة (Digitalization) التي تنحصر في تحويل البيانات من الشكل التناظري إلى الرقمي، أو الأتمتة التي تستهدف تبسيط المهام الروتينية، فإن التحول الرقمي يتجاوز ذلك ليشمل إعادة تصميم النموذج التشغيلي برمته، مع التركيز على خلق قيم مضافة غير مسبوقة عبر توظيف التقنيات الناشئة.
في قطاع الخدمات المالية، يكتسب التحول الرقمي أهمية بالغة نظراً لتأثيره المباشر على كفاءة إدارة الوثائق، والتي تُعد عنصراً جوهرياً في ضمان الامتثال التنظيمي، وتعزيز الشفافية، وتقليل المخاطر التشغيلية. (عبداللطيف ربيع ، 2024)[7]

فمن خلال تبني أنظمة إلكترونية متكاملة لإدارة المستندات(EDMS) ، تتمكن المصارف من تحقيق الأهداف التالية:

أ- تحسين كفاءة العمليات الداخلية :عبر تقليل الاعتماد على المعالجة اليدوية للوثائق، مما يحد من الأخطاء البشرية ويُسرع دورة المعاملات.

ب- تعزيز الأمن السيبراني :من خلال تطبيق تقنيات التشفير المتقدمة وأنظمة التحقق من الهوية، مما يقلل من مخاطر الاحتيال أو انتهاك خصوصية البيانات.

ت- الامتثال للمعايير التنظيمية :مثل متطلبات "بازل III" و"GDPR"، عبر توثيق آمن وقابل للتدقيق لكافة العمليات المالية.

وتشير الدراسات إلى أن تبني الحلول الرقمية في إدارة الوثائق يسهم في خفض التكاليف التشغيلية بنسبة تصل إلى 30%.
ومع ذلك، تواجه المؤسسات تحديات جوهرية في هذا المسار، أبرزها مقاومة التغيير الثقافي، وعدم نضج البنية التحتية التكنولوجية ، بالإضافة إلى الحاجة إلى إطار حوكمة واضح لإدارة المخاطر المرتبطة بالبيانات.
يُعد التحول الرقمي في إدارة الوثائق المالية ضرورة حتمية لضمان القدرة التنافسية في ظل الثورة الصناعية الرابعة.
إلا أن نجاحه يتطلب تبني خارطة طريق متكاملة تراعي التوازن بين الابتكار التكنولوجي، وحوكمة البيانات، وإدارة التغيير التنظيمي، مما يستدعي مزيداً من البحث حول أفضل الممارسات في هذا المجال.(خولة مرسي ، هاجر موسوي ، 2024 م) [8]

2.2. أهداف وخصائص التحول الرقمي :

يمثل التحول الرقمي إطارًا استراتيجيًا شاملاً يطمح إلى إعادة هيكلة البنى التنظيمية والثقافية على مستوى المؤسسات، لا سيما في قطاع الخدمات المالية.
يتجلى هذا التوجه في إعادة تشكيل نماذج العمل وآليات التفكير والتواصل، من خلال الاستغلال الأمثل للتكنولوجيات الرقمية المتقدمة في إطار تخطيط منهجي للبحث والتطوير، وإعادة توظيف الرأسمال المعرفي والخبرات العمليّة بما يتلاءم مع متطلبات العصر الرقمي.

وفي سياق إدارة الوثائق، تتجسّد أبرز أهداف هذا التحول في:

1- تعزيز الكفاءة التشغيلية :من خلال أتمتة عمليات إنشاء الوثائق ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها، مما يحد من الأخطاء البشرية ويرفع من مستوى الدقة والسرعة في الأداء.
2- الارتقاء بجودة الخدمات :عبر تبني حلول رقمية تضمن مرونة وسرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء والمتغيرات التنظيمية السريعة في القطاع المالي.
3- إعادة هندسة نماذج إدارة الخدمات :بإدخال أدوات تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي للتنبؤ بالاتجاهات، وتحسين عمليات صنع القرار، وتمكين استراتيجيات التوسع وزيادة الحصص السوقية.
4- تعزيز الشفافية وإتاحة المعلومات :حيث يضمن التحول الرقمي تبسيط تدفق المعلومات وجعلها في متناول جميع أصحاب المصلحة (العملاء، الموردين، الجهات الرقابية) بشكل آمن وشفاف، مما يعزز الثقة ويقلل من المخاطر التشغيلية والقانونية.
5- تحقيق الكفاءة المالية وتقليل التكاليف :يسهم في خفض التكاليف المرتبطة بالتخزين المادي، وإدارة المستندات الورقية، والتحويلات المالية الدولية، علاوة على تقديم الخدمات المالية بأسعار أكثر تنافسية وسهولة في الوصول، مما يدعم الشمول المالي.
6- ضمان الامتثال وإدارة المخاطر :من خلال أنظمة إلكترونية متكاملة تضمن حفظ السجلات وفقًا للمعايير التنظيمية والقانونية، وتسهل عمليات التدقيق والمراجعة، وتوفر أدوات قوية للاحتفاظ الوثائقي والتخلص الآمن من المعلومات.
7- بناء رأس مال بشري رقمي :يهدف إلى تطوير كفاءات وقدرات العاملين في مجال إدارة المعلومات والوثائق، وتمكينهم من امتلاك المهارات الرقمية المتقدمة اللازمة لمواكبة التطورات المستقبلية في القطاع.

وبشكل جوهري، فإن التحول الرقمي في إدارة الوثائق بالمؤسسات المالية لا يقتصر على مجرد استبدال الوسائط الورقية بنظيرتها الرقمية، بل هو عملية تحويلية استراتيجية تهدف إلى إدارة المعلومات كأصل استراتيجي، مما يدعم التحولات التنظيمية الأوسع ويدفع بعجلة التطور المعرفي والمؤسسي. (بو العيش نهاد ، بوسنه شيماء 2024 م) [9]

تحديات التحول الرقمي :

رغم ما يتيحه التحول الرقمي من فرص واسعة لتحسين كفاءة المؤسسات وتطوير خدماتها، إلا أن تطبيقه في قطاع إدارة الوثائق والأرشيف الرقمي يواجه مجموعة من التحديات البنيوية والتشغيلية التي تتطلب معالجة دقيقة لضمان نجاحه واستدامته. ويتطلب هذا التحول فهمًا عميقًا للعوائق المحتملة، وتطوير استراتيجيات فعالة للتغلب عليها. ومن أبرز هذه التحديات ما يلي:

- نقص الكفاءات الرقمية المتخصصة

تعاني العديد من المؤسسات من محدودية في توفر الموارد البشرية المؤهلة في المجالات التقنية ذات الصلة بالأرشفة الرقمية. ويُعد هذا النقص عائقًا أمام تنفيذ مبادرات التحول الرقمي، إذ يتطلب الأمر دمجًا متوازنًا بين العنصر البشري، والعمليات الإدارية، والتقنيات الحديثة لتطوير نماذج متقدمة لإدارة الوثائق.

- ضعف البنية التحتية التقنية

تفتقر بعض المؤسسات إلى بنية تحتية رقمية متكاملة، تشمل شبكات اتصال موثوقة، وخوادم آمنة، وأنظمة تخزين ومعالجة بيانات عالية الكفاءة. كما أن محدودية الوصول إلى خدمات الإنترنت، ونقص التدريب الفني، والمعرفة الأساسية في مجال الأرشفة الرقمية، تُعد من العوامل التي تعيق التحول المنشود.

- ارتفاع التكاليف التشغيلية

يتطلب التحول الرقمي استثمارات مالية كبيرة في اقتناء الأنظمة الرقمية المتخصصة، وتدريب العاملين على استخدامها، وتحديث البنية التحتية التقنية. وقد يشكل ذلك تحديًا للمؤسسات التي تسعى إلى تحسين إدارة الوثائق دون التأثير على ميزانياتها التشغيلية.

- مخاطر الأمن السيبراني

تُعد حماية البيانات الأرشيفية من الاختراق والتسرب من أبرز التحديات في البيئة الرقمية. ويستلزم ذلك اعتماد سياسات أمنية صارمة، وتوظيف خبراء في الأمن السيبراني، وتطبيق بروتوكولات حماية متقدمة، إلى جانب تحديث أنظمة الحماية بشكل دوري.

- التحول الثقافي داخل المؤسسة

يتطلب التحول الرقمي إعادة تشكيل الثقافة التنظيمية، وتبني أساليب عمل جديدة تعتمد على التعاون والتواصل بين مختلف المستويات الإدارية. ويُعد تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الرقمية، وتعزيز الوعي بأهمية التحول، من العوامل الحاسمة في نجاحه.

- ضمان موثوقية الأنظمة الرقمية

تعتمد إدارة الوثائق الرقمية على أنظمة دقيقة وموثوقة لضمان استمرارية الخدمات المقدمة. ويستلزم ذلك إجراء عمليات صيانة وتحديث دورية لهذه الأنظمة، لضمان توافقها مع المتطلبات المتغيرة وسلامة البيانات المخزنة.

- التكامل بين الأنظمة القديمة والجديدة

تواجه المؤسسات تحديات في دمج التقنيات الرقمية الحديثة مع الأنظمة التقليدية المستخدمة في إدارة الوثائق. ويتطلب هذا التعاون مع مزودي الحلول التقنية والاستشاريين لضمان تحقيق التكامل الوظيفي والتشغيلي بين مختلف المنصات.

- التكيف مع التغيرات التقنية والتنظيمية

يتطلب التحول الرقمي تحديد احتياجات العاملين وتوفير الدعم اللازم لهم للتكيف مع التغيرات التقنية، وتطوير مهاراتهم في استخدام الأدوات الرقمية. كما يستلزم تعزيز ثقافة التغيير المؤسسي، وإقناع الموظفين بأهمية التحول، وتقليل مقاومة التغيير لضمان نجاحه.(الهيئة العامة للمعلومات ، 2022) .[10]

3- المحور الثالث، المعايير الدولية في مجال إدارة الوثائق الرقمية.

1.3. المؤسسة الدولية للمعايير ISO.

تُعد المنظمة الدولية للمعايير (ISO) هيئة مستقلة غير حكومية ذات طابع دولي، تُعنى بتطوير وتنسيق المعايير الفنية والتنظيمية التي تُسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز جودة المنتجات والخدمات على مستوى العالم. وتتمثل رسالتها الجوهرية في تسهيل الحياة اليومية وجعلها أكثر أمانًا وكفاءة واستدامة، من خلال توفير منظومة معيارية متكاملة تُعتمد في مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية .تضم ISO شبكة واسعة من الخبراء والمختصين من أكثر من 160 دولة، يعملون بشكل تعاوني لصياغة أفضل الممارسات والمعايير التي تُعالج التحديات المعاصرة وتواكب التطورات التقنية. وتشمل مجالات عملها طيفًا واسعًا من التخصصات، من إدارة الجودة والبيئة إلى أمن المعلومات والذكاء الاصطناعي، مرورًا بالصحة والسلامة المهنية، والطاقة، والخدمات اللوجستية، وغيرها.

وتكمن أهمية المنظمة في ما يلي:

- توحيد المفاهيم والإجراءات الفنية عبر الحدود، مما يُسهم في تعزيز التفاهم الدولي وتسهيل التبادل التجاري بين الدول.
- تحقيق التوافق بين الابتكار التقني والمتطلبات التنظيمية، بما يضمن سلامة المنتجات وموثوقية الخدمات.
- دعم المؤسسات في بناء أنظمة إدارة فعّالة تستند إلى مبادئ الحوكمة الرشيدة والتحسين المستمر.
- تعزيز الاستدامة من خلال تطوير معايير تُراعي الأبعاد البيئية والاجتماعية والاقتصادية.

وتُعد المواصفات التي تصدرها ISO مرجعًا أساسيًا للجهات التنظيمية والمصنعين والمستهلكين على حد سواء، حيث تُوفر إطارًا موحدًا يُسهم في تقليل المخاطر، وتحسين الكفاءة، وتعزيز ثقة المستخدمين في المنتجات والخدمات. (https://www.iso.org) [(11)]

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، تواصل ISO توسيع نطاق عملها ليشمل مجالات ناشئة مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وسلاسل الكتل، واضعةً نصب أعينها ضرورة التوازن بين الابتكار والامتثال، وبين المرونة التنظيمية والموثوقية التقنية.

إن الدور الذي تضطلع به ISO لا يقتصر على صياغة المعايير فحسب، بل يمتد ليشمل التأثير في السياسات العامة، وتوجيه الممارسات الصناعية، والمساهمة في بناء مستقبل أكثر تكاملًا واستدامةً على الصعيد العالمي.

2.3. دور المنظمة الدولية للمعايير (ISO)

المنظمة الدولية للمعايير (ISO) جهة مرجعية عالمية في وضع الأطر والمعايير التي تسهم في تحسين ممارسات إدارة السجلات على نحو منهجي وفعّال. وتضطلع المنظمة بدور محوري في صياغة وتطوير المبادئ التوجيهية التي تُمكّن المؤسسات من تصميم وتنفيذ أنظمة متكاملة لإدارة السجلات، بما يحقق أهدافها التشغيلية والتنظيمية والمجتمعية .

وتتمثل أبرز إسهامات ISO في هذا المجال في ما يلي :

- وضع معايير دولية قابلة للتطبيق تتضمن أفضل الممارسات في إدارة السجلات، بما يضمن الاتساق والجودة في العمليات ذات الصلة عبر مختلف القطاعات .
- تعزيز الوعي المؤسسي بأهمية الالتزام بالإرشادات الفنية والتنظيمية الخاصة بحفظ السجلات، وتقديم آليات وتقنيات متقدمة لضمان سلامة المعلومات واستمراريتها .
- المساهمة في تطوير الأنظمة الرقمية والتنظيمية المعنية بإنشاء السجلات وإدارتها، من خلال دعم الابتكار والتحسين المستمر في البنية التحتية المعلوماتية .

إن الدور الذي تؤديه ISO في هذا السياق لا يقتصر على الجانب الفني فحسب، بل يمتد ليشمل التأثير الاستراتيجي على السياسات والممارسات المؤسسية، مما يعزز من كفاءة إدارة المعلومات ويُسهم في تحقيق الامتثال التنظيمي والحوكمة الرشيدة.(https://committee.iso.org/) [12]

3.3. معايير مؤسسة ISO الدولية لإدارة الوثائق والسجلات.

- ISO13008:2012 عملية نقل السجلات الرقمية وتحويلها :

يحدد هذا المعيار الإجراءات والمتطلبات اللازمة لتحويل السجلات الرقمية ونقلها، بما في ذلك البيانات الوصفية المرتبطة بها. ويهدف إلى الحفاظ على مصداقية السجلات الرقمية وموثوقيتها وسلامتها وسهولة استخدامها كدليل على المعاملات التجارية.

كما يوفر إرشادات حول تحويل السجلات من صيغة إلى أخرى ونقلها بين تكوينات الأجهزة أو البرامج المختلفة. ويغطي المعيار جوانب مختلفة مثل متطلبات إدارة السجلات، والإطار التنظيمي والتجاري، وتخطيط التكنولوجيا، والمراقبة، كما يحدد الخطوات والمكونات والمنهجيات المتبعة في التحويل والنقل، بما في ذلك سير العمل والاختبار والتحكم في الإصدارات والتحقق من الصحة، ويُعد التحويل والنقل نهجين منفصلين لحفظ السجلات الرقمية، ويساعد هذا المعيار المؤسسات على دمج التخطيط المستقبلي لمزيد من التحويل ونقل السجلات داخل أنظمة حفظ السجلات الإلكترونية الخاصة بها .

- ISO/TR13028:2010 المبادئ التوجيهية لتنفيذ رقمنة السجلات

يقدم هذا الدليل توصياتٍ لإنشاء السجلات الرقمية من مصادر ورقية أو غير رقمية والحفاظ عليها من خلال الرقمنة ، كما يتناول التخلص من السجلات الأصلية ، ويغطي الدليل أفضل الممارسات لضمان موثوقية السجلات الرقمية وقبولها قانونيًا، وإمكانية الوصول إليها، واستراتيجيات الاحتفاظ بها على المدى الطويل، وإدارة السجلات المصدرية غير الرقمية بعد الرقمنة ، ويمكن لأي مؤسسة مشاركة في مشاريع الرقمنة استخدام هذا الدليل، سواءً لرقمنة عمليات الأعمال أو مشاريع الرقمنة القديمة لأغراض إدارة السجلات .

- ISO17068:2017 مستودع موثوق به تابع لجهة خارجية للسجلات الرقمية:

يقدم هذا المعيار إرشاداتٍ ونظرةً عامة على عمليات مستودعات البيانات الموثوقة التابعة لجهات خارجية، والتي تُقدم خدمات حفظ السجلات نيابةً عن العملاء ، تضمن مستودعات البيانات الموثوقة التابعة لجهات خارجية سلامة السجلات الرقمية للعملاء ومصداقيتها، مما يجعلها مصادر موثوقة للأدلة ، يصف المعيار الخدمات والعمليات التي ينبغي على مُقدم الخدمة تقديمها للحفاظ على قابلية استخدام السجلات الرقمية للعملاء طوال فترة الاحتفاظ بها، مع ضمان الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية ومتطلبات إجراءات العمل .(https://committee.iso.org) [13]

4- الجانب العملي

1.4 . نبذة عن مصرف الجمهورية

تأسس بانكا دي روما في 15 أبريل 1907 نتيجة اتفاق بين حكومة إيطاليا والسلطان العثماني في أواخر الحكم التركي لليبيا قبل الحكم الإيطالي، وذلك لتقديم الخدمات للعناصر الأجنبية من تجارة ،وصناعة وشراء الأراضي الصالحة للزراعة في طرابلس ،وبنغازي.

وخلال فترة الإدارة العسكرية البريطانية التي كانت تحكم برقة ،وطرابلس ،وفزان في ذلك الحين افتُتح البنك البريطاني "باركليز" أول فروعه في طرابلس في 15 أبرايل 1943، وفي بنغازي افتُتح أول فرع في 15 يوليو من نفس العام مبتدئا معاملاته في نطاق ضيق اقتصرعلى حفظ الودائع دون فوائد إلى جانب إدارة حسابات الأفراد ،ومنح قروض زراعية قليلة جدا.

وفي 13 نوفمبر 1969 صدر قانون بتغيير أسماء البنوك التجارية العاملة في البلاد إلى أسماء عربية فصار "مصرف الأمة" عوضا عن "بانكا دي روما". و في 22 ديسمبر 1970 أصدر قانونا آخر بشأن تأميم جميع حصص البنوك الأجنبية العاملة في البلاد، لتصبح مملوكة بالكامل لليبيا ليتم إعادة تسمية (باركليز بنك) باسم مصرف الجمهورية.

وبتاريخ 2008/4/10 صدر قرار عن مصرف ليبيا المركزي بدمج مصرفي الجمهورية والأمة في مصرف واحد تحت اسم "مصرف الجمهورية" بميزانية تلامس 20 مليار دينار ليبي، ليصبح ثاني أكبر المصارف الليبية بعد المصرف الليبي الخارجي، وبعدد موظفين بلغ أثناء الدمج ما يزيد عن 800,5 موظف ، وموظفة بعدد فروع ،وصل 146 فرعا ووكالة، وبحصة سوقية وصلت إلى 33. %

هذا وقد صدر قرار من الجمعية العمومية لمصرف الجمهورية في سنة 2013 يقضي بتحويل المصرف من مصرف تجاري تقليدي إلى مصرف إسلامي على أن يتم التحول بشكل تدريجي، وكان مصرف الجمهورية فرع فشلوم للصيرفة الإسلامية هو أول فرع إسلامي في ليبيا.(www.jbank.ly) [14]

2.4. مكتب المتابعة وتحصيل الديون

يتبع المكتب إدارة شؤون المخاطر، ويتكون من قسم التحصيل وقسم الحجز وقسم التقارير ، مهام هذا المكتب هي تحصل الديون كالقروض والتسهيلات المالية والسلف ، والتي تعثر تحصيلها ، حيث تقوم فروع مصرف

الجهورية بإحالة الملفات المتعثرة عن السداد الي مكتب متابعة وتحصيل الديون ، للقيام بمراسلة الجهة المتعثرة للسداد او الحجز علي العقار .

يقوم المستفيد بطلب سلفة او قرض او تسهيل مالي من أي فرع من فروع مصرف الجمهورية ، في حالة تعثر دفع الأقساط يقوم الفرع بإحالة ملف القرض ويرفق معه نموذج المعلومات إلي مكتب تحصيل الديون ، يقوم المكتب باستلام الملف المرفق بنموذج المعلومات وإدخال البيانات الي قاعدة البيانات الموجودة بالحاسوب ، ثم يعمل المكتب علي مراسلة الدائن عبر مندوب الحجز ، يأتي الدائن لمكتب تحصيل الديون للاستفسار ، تبدأ هنا مرحلة التفاوض لسداد الدين ، في حالة تعاون الدائن يتم تقسيط الدين عبر مدة محددة وإلزاميه ، وفي حالة عدم السداد يتخذ المكتب الإجراءات لعملية الحجز .

3.4.الإجراءات المتبعة لحفظ الملفات

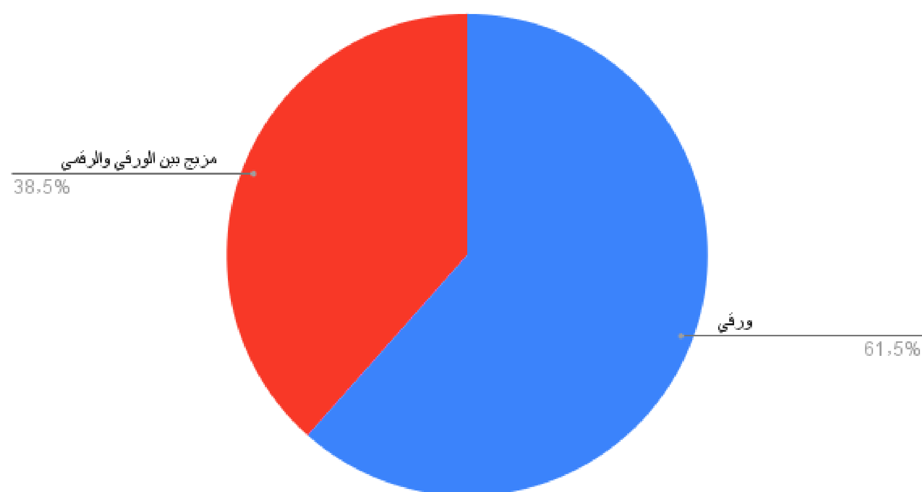
يقوم مكتب المتابعة وتحصيل الديون باستلام الملفات المتعثرة السداد من الفروع بطريقة ورقية، ثم يقوم المكتب بإدخال البيانات الي قاعدة بيانات علي الحاسوب ، تتضمن اسم الشركة او المُفوض والقيمة التي تم دفعها وكذلك القيمة المتعثرة ورقم الحساب واسم المنطقة ، ثم يتم وضع الملف بالمنطقة التي يتبعها الفرع ، حيث ان مكتب تحصيل الديون لدية مجموعه دواليب ، كل دولاب يحوي منطقة معينة ، مثل فروع المنطقة الغربية ، او فروع المنطقة الوسطي .

4.4. العينة وأدوات جمع البيانات

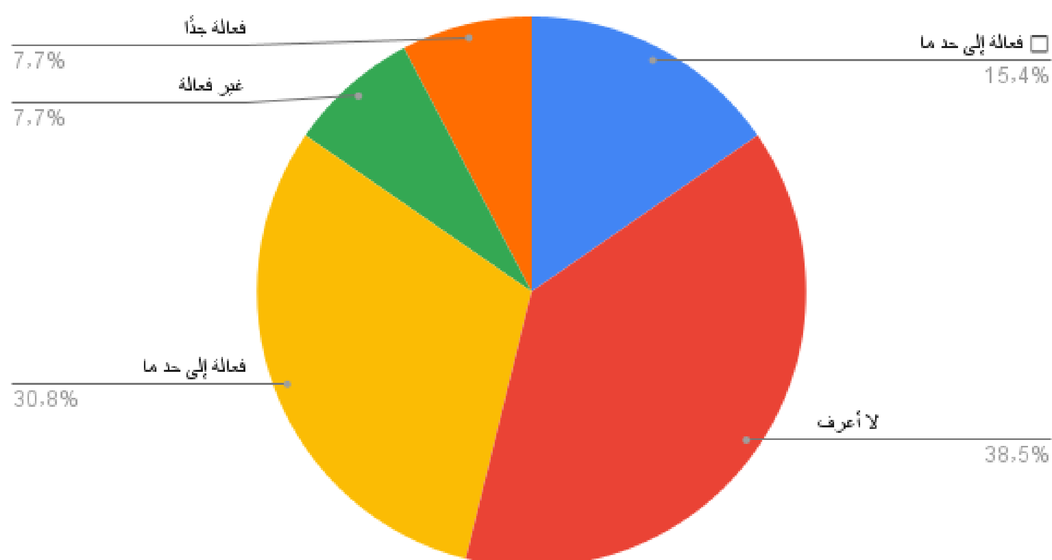
تتكون العينة من ثلاثة عشر موظف، وقد تم الاعتماد علي أداة الاستبيان، حيث تم توزيعها إلكترونيا علي عينة من الموظفين بالإدارة المستهدفة بالدراسة، لمحاولة رصد واقع العمل بالإدارة، وقم تم تقسيم الاستبيان علي مجموعة محاور:

i. **المحور الأول: واقع إدارة الوثائق الحالية**
ii. **المحور الثاني: تحديات التحول الرقمي**
iii. **المحور الثالث: مدى استخدام الذكاء الاصطناعي**
iv. **المحور الرابع: مقترحات التطوير**

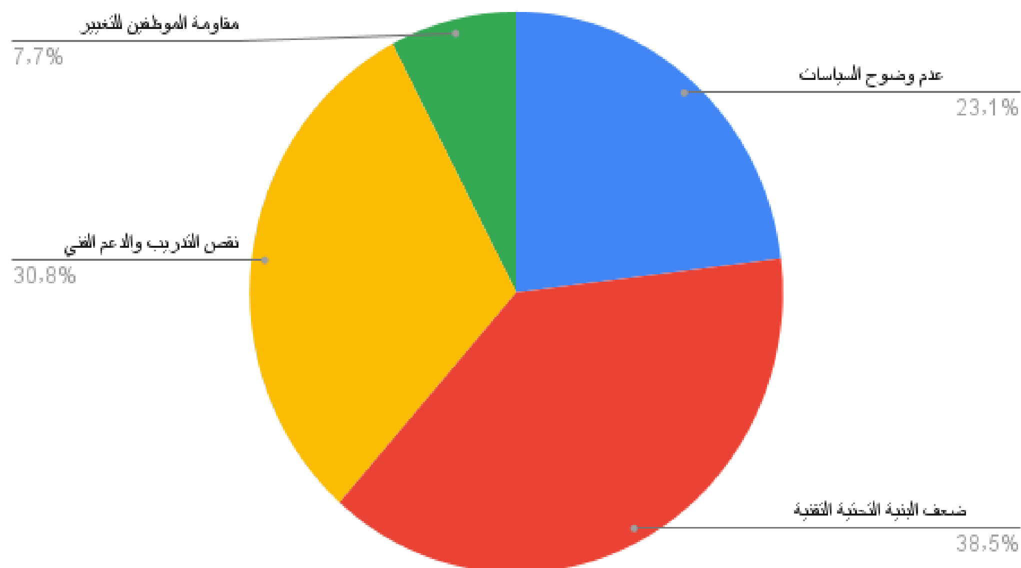
- تم تحويل المحاور الي أسئلة ثم الي رسم بياني ، يُبين النسب كالتالي :



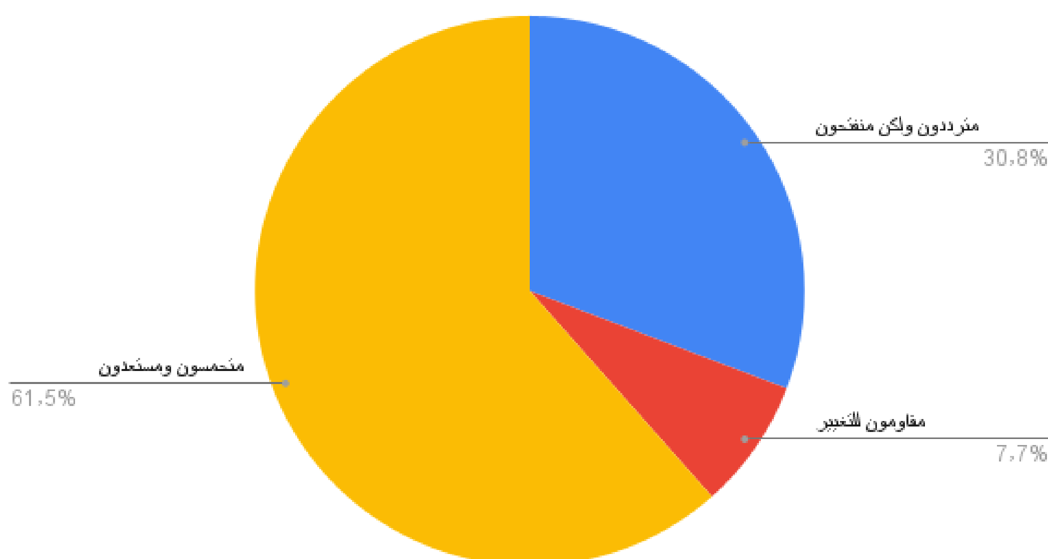
الشكل رقم 1 النظام المستخدم لإدارة الوثائق



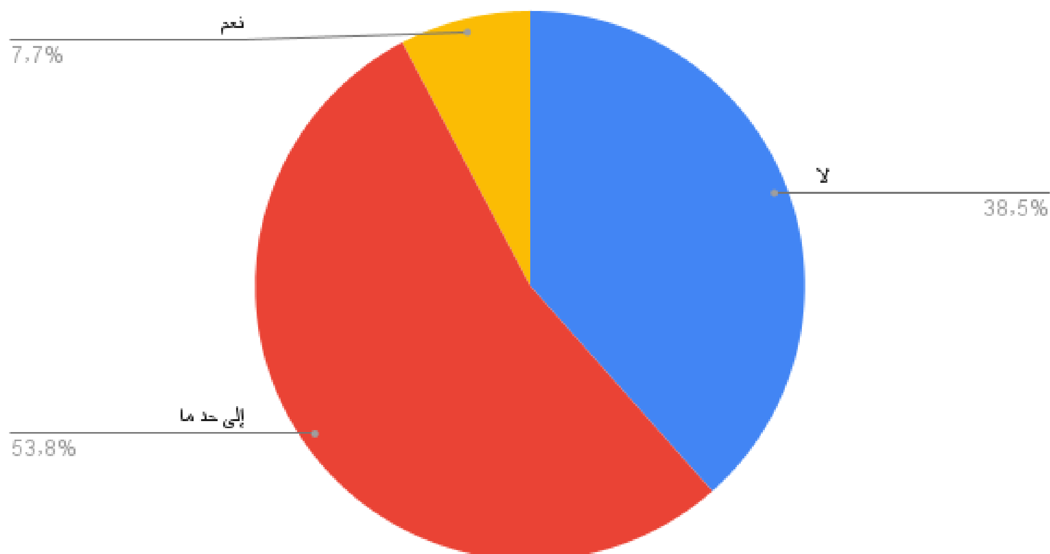
شكل رقم 2 ، أدوات تصنيف الوثائق



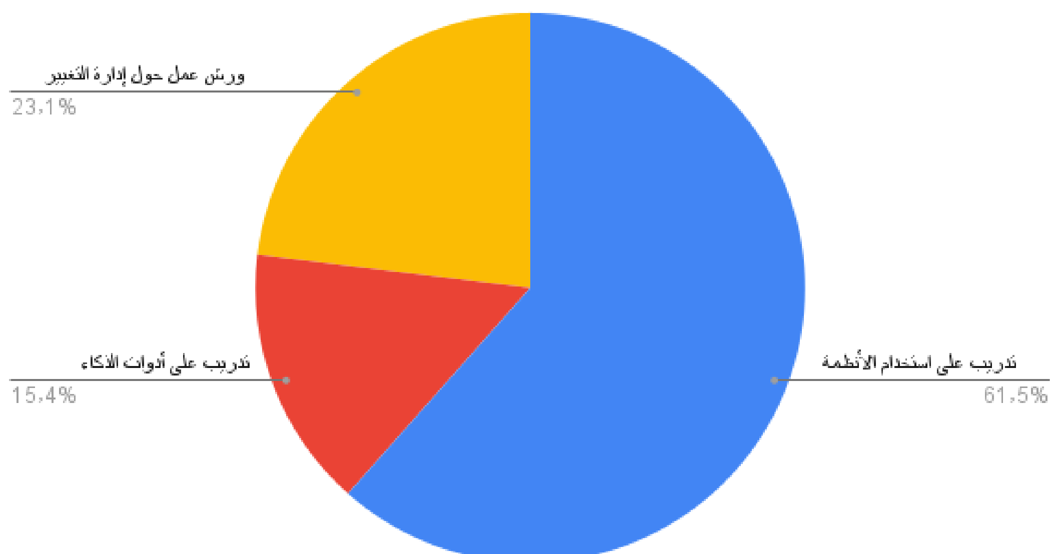
شكل رقم 3 ، التحديات التي تواجهه الرقمنه



شكل رقم 4 ، استعداد الموظفين لقبول التحول الرقمي



شكل رقم 5 ، النظام الحالي لإدارة الوثائق



شكل رقم 6 ، الحلول المطلوبة لتحسين ادارة الوثائق

- **التحليل والاستنتاجات :**

قراءة للبيانات حول نوع النظام المستخدم حاليًا لإدارة الوثائق بالشكل رقم 1 :

- ورقي 61.5% ، يشير إلى أن الغالبية ما زالت تعتمد على الأنظمة التقليدية لإدارة الوثائق، مما قد يسبب بطء في الوصول إلى المعلومات، زيادة في التكاليف، وصعوبة في الأرشفة والاسترجاع .
- مزيج بين الورقي والرقمي 38.5%يعكس بداية التحول الرقمي، حيث يتم استخدام بعض الأدوات الرقمية إلى جانب الورقية، مما يدل على وجود وعي بأهمية التكنولوجيا ولكن ربما توجد تحديات في التطبيق الكامل.

ملاحظات واستنتاجات :

الاعتماد الكبير على الورق قد يكون مرتبطًا بعوامل مثل مقاومة التغيير، نقص التدريب، أو عدم توفر البنية التحتية الرقمية .النظام المختلط هو خطوة انتقالية جيدة، لكنه يتطلب إدارة دقيقة لتفادي ازدواجية العمل أو فقدان البيانات .هذه النتائج تتماشى مع الرسم البياني السابق الذي أظهر أن "التدريب على استخدام الأنظمة" هو الحل الأكثر أهمية لتحسين إدارة الوثائق.

بالشكل رقم 2 ، التفسير والتحليل:

الرأي السائد (8.53 %) يعتبر أن النظام الحالي لإدارة الوثائق يلبي الاحتياجات بشكل جزئي فقط، مما يشير إلى وجود مجال كبير للتحسين.

نسبة الراضين (5.38 %)تعكس رضا أقل من النصف عن النظام الحالي، مما يدل على أن النظام لا يلبي توقعات شريحة كبيرة من المستخدمين.

نسبة غير الراضين (7.7 %)منخفضة نسبياً، مما قد يشير إلى أن النظام ليس فاشلاً تماماً ولكن يحتاج إلى تطوير.

التفسير والتحليل:

1 . الوضع السائد (5.61%): نظام ورقي بالكامل و يشير إلى أن أغلبية القسم لا يزال يعتمد على الأنظمة الورقية التقليدية و يعكس تأخراً كبيراً في التحول الرقمي ، قد يؤدي إلى :بطء في الإجراءات، صعوبة في الأرشيف والاسترجاع، ارتفاع التكاليف.

2 . الوضع الثانوي (5.38%): مزيج بين الورقي والرقمي و يشير إلى بداية التحول نحو الرقمنة ولكن بشكل غير كامل و قد يعكس مرحلة انتقالية أو تبني جزئي للأنظمة الرقمية ، غالباً ما يواجه تحديات التكامل بين النظامي

بالشكل رقم 3 ، التفسير والتحليل:

أعلى نسبة كانت لـ"لا أعرف" (7.34%) ، تشير إلى نقص المعرفة أو الخبرة بأدوات التصنيف الآلي ،قد تعكس عدم وضوح الفائدة أو قلة التدريب على استخدامها.

فعالة إلى حد ما" (6.25%) ، أغلبية الذين جربوها يرون أنها ليست فعالة بالكامل ولكنها مقبولة.

تحتاج إلى تحسين في الدقة أو السرعة.

غير فعالة" (7.7%) ، نسبة منخفضة ولكنها ثابتة، مما يشير إلى أن هناك مشاكل محددة يواجهها المستخدمون.

الاستنتاجات:

أدوات التصنيف الآلي غير معروفة جيداً بين المستخدمين (نسبة "لا أعرف" عالية، بين الذين جربوها، الرضا ليس عالياً)فعالة إلى حد ما هناك حاجة لتوعية وتدريب أفضل على هذه الأدوات.

بالشكل رقم 4 ، التفسير والتحليل:

1 . الغالبية إيجابية (5.61%)أكثر من نصف الموظفين متحمسون ومستعدون لتبني الأنظمة الرقمية والقسم لديه قاعدة قوية من الموظفين الداعمين للتحول الرقمي.

2 . شريحة مترددة ولكن منفتحة (8.30%) هؤلاء الموظفون ليسوا معارضين تماماً، لكنهم بحاجة إلى ، تدريب أفضل ، طمأنة أكثر ، رؤية فوائد ملموسة

3 . أقلية مقاومة (7.7%) نسبة منخفضة ولكنها موجودة وقد تحتاج إلى إقناع فردي أو دعم إداري لتغيير رأيهم.

بالشكل رقم 5، التفسير والتحليل:

1. التحدي الرئيسي (5.38%): ضعف البنية التحتية التقنية ، يمثل أكبر عائق أمام التحول الرقمي يشمل ، ضعف الشبكات، و أجهزة قديمة، وأنظمة غير متوافقة و يتطلب استثماراً مباشراً في البنية التحتية

2 . التحدي الثاني (8.30%): نقص القدرات والدعم الفني يعكس حاجة ماسة للخبرات التقنية ويشمل نقص الموظفين المدربين، عدم كفاية الدعم الفني ويتطلب برامج تدريبية وتوظيف متخصصين

3. التحدي الثالث (1.23%): عدم وضوح السياسات يشير إلى غياب إطار عمل واضح للتحول الرقمي يشمل عدم وضوح المسؤوليات، غياب الاستراتيجية يتطلب تطوير سياسات وإجراءات واضحة

4 . التحدي الأصغر (7.7%): مقاومة الموظفين للتغيير نسبة منخفضة نسبياً مقارنة بالتحديات التقنية يشير إلى أن المشكلة ليست في الأشخاص بل في الأنظمة

الاستنتاجات

- 76.9% من التحديات تقنية (بنية تحتية + قدرات فنية)
- المشكلة الأساسية لي في الموارد التقنية وليس في الأشخاص
- الحلول يجب أن تركز على الجانب التقني أولاً

الاستنتاجات:

- البيئة العامة إيجابية نحو التغيير (92.3%) إما مستعدون أو منفتحون و هناك فرصة كبيرة لنجاح التحول الرقمي في هذا القسم ، النسبة الأكبر من الموظفين يدعمون التغيير بشكل فعال.

الشكل رقم 6 ، التفسير والتحليل :

1. الحل الأكثر طلباً (5.61%) ، تدريب على استخدام الأنظمة يشير إلى أن المستخدمين يواجهون صعوبات في التعامل مع الأنظمة الحالية ويعكس حاجة ملحة لتحسين المهارات الأساسية في استخدام الأنظمة وقد يعني أن الأنظمة الحالية معقدة .

2. الحل الثاني (1.23%) ، ورش عمل حول إدارة التغيير والتركيز على الجانب البشري والتنظيمي للتحول يشير إلى أهمية تهيئة البيئة التنظيمية للتغيير و يعكس وعياً بأهمية تقبل الموظفين للأنظمة الجديدة

3 . الحل الثالث (4.15%) ، تدريب على أدوات الذكاء الاصطناعي ، يمثل اتجاهًا مستقبليًا ولكن بأولوية أقل حالياً يشير إلى أن المستخدمين يركزون على إتقان الأساسيات أولاً ، وقد يعكس قلة الوعي بإمكانات الذكاء الاصطناعي أو صعوبة تطبيقه

الاستنتاجات:

- التركيز الحالي على تحسين استخدام الأنظمة الأساسية (61.5%)
- اعتراف بأهمية الجانب البشري في إدارة التغيير (1.23%)
- الذكاء الاصطناعي لا يزال حلًا ثانويًا في المرحلة الحالية (4.15%)

التوصيات :

- وضع خطة تحول رقمي فورية للتخلص من النظام الورقي بالكامل
- تبني نظام إلكتروني متكامل لإدارة الوثائق
- تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية
- توفير البنية التحتية اللازمة (ماسحات ضوئية، خوادم، برامج)
- مرحلة انتقالية مدروسة من الورقي إلى الرقمي
- تبسيط واجهات المستخدم للأنظمة لتكون أكثر سهولة
- ورش عمل متخصصة في إدارة التغيير التنظيمي
- تدريبات توعوية عن إمكانات الذكاء الاصطناعي مستقبلاً
- إنشاء دليل استخدام واضح ومبسط للأنظمة
- تدريب المستخدمين على كيفية استخدام أدوات التصنيف الآلي.
- تحسين الأدوات لزيادة دقتها وسرعتها.
- توضيح الفوائد العملية لاستخدام هذه الأدوات.
- جمع feedback من المستخدمين الذين يعتبرونها "غير فعالة" لمعرفة المشاكل تحديداً
- استغلال الحماس الإيجابي (61.5%) للتحول الرقمي.
- تخصيص برامج تدريبية للمترددين (8.30%) لزيادة ثقتهم.
- التعامل بشكل فردي مع المقاومين (7.7%) لفهم مخاوفهم.
- توفير الدعم المستمر لضمان نجاح عملية التبني.
- استثمار عاجل في البنية التحتية التقنية
- تطوير برامج تدريبية لبناء القدرات الفنية
- توظيف متخصصين في الدعم الفني
- وضع سياسات وإجراءات واضحة للتحول الرقمي
- برامج توعية للموظفين حول أهمية التحول الرقمي

الخاتمة

إن نجاح عملية التحول الرقمي في إدارة الوثائق رهن بمعالجة التحديات التقنية بشكل جذري، والاستفادة من الاستعداد الإيجابي للموظفين من خلال بناء قدراتهم وتذليل الصعوبات التي تواجههم، مما سينعكس إيجاباً على الكفاءة التشغيلية والفعالية التنظيمية بشكل عام.

تؤكد هذه الدراسة أن التحول الرقمي في إدارة الوثائق المصرفية ليس رفاهية تقنية، بل هو ضرورة استراتيجية لتعزيز القدرة التنافسية والمرونة التشغيلية ، إن النجاح في هذا المسار مرهون بتبني رؤية شاملة توازن بين تحديث البنية التكنولوجية وتحويل الثقافة التنظيمية وبناء رأس المال البشري، مما يمكّن المؤسسات المصرفية من تحويل تحدي التغيير إلى فرصة للنمو والابتكار في المشهد المالي المتسارع التطور.

توصلت هذه الدراسة إلى أن التحول الرقمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي يمثلان حجر الزاوية في إعادة هندسة عمليات إدارة الوثائق بالمؤسسات المصرفية، وذلك انطلاقًا من الدراسة الميدانية التي أُجريت في إدارة تحصيل الديون بمصرف الجمهورية. وقد كشف التحليل أن الوضع الراهن لا يزال يعاني من هيمنة النظام الورقي التقليدي (5.61%)، مما ينعكس سلبًا على الكفاءة التشغيلية ويُترجم في اعتقاد غالبية المستجيبين (8.53%) بأن النظام الحالي يلبي الاحتياجات بشكل جزئي فقط. ومع ذلك، أبرزت النتائج وجود استعداد تنظيمي ملحوظ (3.92% من الموظفين إما متحمسون أو منفتحون للتغيير)، يؤكد أن البيئة الحاضنة للتحول هي بيئة إيجابية في جوهرها.

حددت الدراسة أن المعوقات الجوهرية أمام التحول هي تقنية في المقام الأول، حيث تمثلت في ضعف البنية التحتية التقنية (38.5%)ونقص القدرات والدعم الفني (30.8%)، وهي عقبات تتطلب تدخلاً استراتيجيًا عاجلًا



أكثر من كونها مشكلة تتعلق برفض الموظفين للتغيير (7.7% فقط). كما أظهرت النتائج ضعفًا ملحوظًا في المعرفة بأدوات التصنيف الآلي (نسبة "لا أعرف" بلغت 7.34%)، مما يعكس فجوة في المهارات والمعرفة.
الحلول المقترحة :في ضوء هذه النتائج، تبرز الحلول التي طالب بها العاملون أنفسهم كخريطة عمل واضحة، حيث أولى المشاركون أولوية قصوى للتدريب على استخدام الأنظمة (61.5%)، تليها الحاجة إلى ورش عمل حول إدارة التغيير (23.1%)، مما يؤكد أن نجاح التطبيق التقني مرهون بتهيئة العنصر البشري وتطوير قدراته.

المراجع

(1) - سناء أرطباز ، 2022 ، أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة ، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي ، المجلد 09 العدد03 ، ص 1250 .

(2) - هني ليديا ، 2024 م ، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جورة الخدمات المصرفية ، رسالة ماستر ، جامعة سكيكدة ، الجزائر ص 6-7

(3) Suleiman& Awajan ,2020,Deep Learning Based Abstractive Text Summarization:Approaches, Datasets, Evaluation Measures, and Challenges, Mathematical Problems in Engineering, Hindawi,p2-3.

(4) - ميلود بن حاج، 2022 ، توظيف الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة في حفظ وتحقيق المخطوطات ، مجلد: 03 /العدد:04 ، ص80 .

(5) - أمل محمد البدو ، 2024 ، دور الذكاء الإصطناعي في تحسين تجربة التعلم الرقمي وتحقيق الامان الرقمي في العملية التعليمية ، مج 14 / العدد 01 ، ص 38

(6) - عزة موسي ، 2024 ، تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الوثائق والأرشيف المميزات والتحديات ، المجلة العلمية ، جامعة الأزهر ، العدد 43 ، ص 828 .

(7) - عبداللطيف ربيع ، 2024 ، أثر التحول الرقمي على الأداء المالي للشركات ALFA PIPE دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للأنابيب

(8) - خولة مرسي ، هاجر موسوي ، 2024 ، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية : دراسة حالة ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الجزائر ، ص 257 .

(9) - بو العيش نهاد ، بوسنه شيماء 2024 ، دور التحول الرقمي في تحسين العمليات المصرفية ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر ، ص 10-12 .

(10) - الهيئة العامة للمعلومات ، 2022 ، مقترح استراتيجية التحول الرقمي الحكومي في دولة ليبيا ، ص 21-22 .

(11) - موقع المنظمة الدولية للمعايير www.iso.org

(12) - https://committee.iso.org

(13) - https://committee.iso.org

(14) - www.jbank.ly